

Preguntas Frecuentes:

Registro

¿Cómo registrarme?

Da click en Login en la parte superior derecha del sitio. Serás dirigido automáticamente a la página de Registro de una nueva cuenta para completar el formulario con tus datos. Después de crear tu cuenta recibirás un mail de confirmación

¿Cómo recuperar mi contraseña?

Da click "Recuperar mi contraseña" y será dirigido automáticamente a una página en donde tienes que dar tu mail registrado para que te enviemos una nueva contraseña.

Comprar

¿Cómo comprar?

El primer paso es registrarte en la página

En el menú principal encontrarás las diferentes categorías de productos.

Da click en la foto del artículo para poder acceder a los detalles del producto.

Si quieres comprarlo, elige la cantidad para agregarlo a tu carrito de compras.


Luego de añadir un producto al carrito de compras es posible continuar comprado.

Una vez que elijas todos tus productos da click en el carrito , verás la lista de productos que se eligieron, si el pedido está correcto da click en la opción "Continuar a Pagar".

Luego te pedirá llenar tu dirección de envío. Posteriormente, seleccionarás el método de pago que más te convenga y le darás click en pagar.

Tu compra queda concluida y te estará llegando un correo de confirmación.

Búsqueda de productos

Si estás buscando un producto con características más específicas, puedes dar click en el icono  y describir el producto que desees. El motor de búsqueda tratará de arrojar productos similares a la búsqueda.

¿Disponibilidad de productos?

Si el producto que quieres comprar se encuentra agotado, puedes dar click en la liga que dice Agotado pero si lo quiero, de esta forma te enviaremos un correo cuando esté de regreso en nuestro portal.

¿Es seguro comprar en Degasa Express?

Claro, somos una empresa legalmente constituida de conformidad a las normas de la Ley General de Sociedades Mercantiles, e Inscrita en el padrón de contribuyentes del SAT.

Tus compras con nosotros a través de nuestra Tienda en Línea son seguras y confiables. Te damos además la opción de elegir la forma de pago que más se acomode a tus necesidades.

Tus compras son seguras ya que son avaladas por empresas internacionalmente confiables. Al pagar con tarjeta de crédito/Debito puedes hacerlo por Visa, Mastercard y American Express. Contamos con los más altos estándares de calidad para la validación de tu compra a través de tarjeta de crédito/Debito y evitar que esta tenga un mal uso (ver AVISO DE PRIVACIDAD).

También puedes hacer tu pago a través de tiendas Oxxo. (Tiendas Oxxo cobra un cargo de servicio por este pago, el cual es independiente a nosotros)

Además tus datos proporcionados son tratados con confidencialidad. Para más detalles acerca de este apartado ver el AVISO DE PRIVACIDAD.

¿Cómo puedo hacer un seguimiento de mi pedido?

Para realizar un seguimiento de tu pedido entra a la página de inicio. En la parte inferior de la página encontrarás, en la sección de atención a clientes, una liga que dice "Rastrea tu pedido". Ahí, podrás insertar tu número de guía de la cual brindará toda la información de logística de tu paquete.

Envío

¿Cuánto cuesta el envío de los productos?

El costo del envío fuera del área Metropolitana es a partir de \$100.00
Gastos de envío: En pedidos de volúmenes grandes, líquidos o destinos lejanos o poblaciones de difícil acceso, Dependemos de la mensajería, por lo que los gastos de envío por tus compras en internet dependerán de las medidas del producto y del lugar donde se tenga que realizar la entrega del producto que compraste.



¿Cuál es la empresa de mensajería responsable?

La empresa responsable de realizar los envíos es Estafeta

¿Cuál es el plazo de entrega?

El tiempo de entrega para envíos en el área Metropolitana es de 24 a 48 hrs.

El tiempo de entrega para envíos fuera del área Metropolitana es de 2 a 7 días hábiles luego de la confirmación del pago y el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta 48 horas.

Sólo podrá haber una extensión del plazo de entrega por motivos ajenos a la paquetería que son bloqueos de carreteras, mal clima, y eventos que pongan en riesgo la seguridad del mensajero. Hay zonas que la mensajería no cubre la entrega a domicilio y sólo aplica "ocurre". Nosotros te lo haremos saber enviándote un correo con la dirección de la sucursal más cercana para que recojas tu paquete.

¿Se hacen entregas en días festivos y los fines de semana?

Sólo se realizan entregas en días hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 hrs a 18:30 hrs.

¿Cuántos intentos hará la paquetería para localizarme?

La paquetería hará 3 intentos máximo para localizarte. Es importante señalar una dirección de envío donde se encuentre alguien que pueda recibir el paquete en el transcurso del día. Después del primer intento de entrega sin éxito se pierde la garantía de tiempo de entrega, es decir, el segundo intento de la mensajería podrá ser de dos a tres días después y para el tercer intento lo mismo. Después de no encontrarte en el tercer y último intento, el pedido será regresado a nuestro Centro de Distribución, por lo que se hará la devolución del monto de la compra con una deducción de \$200 MXN por concepto de gastos de operación.

¿Realizan entregas internacionales?

Degasa Express por el momento no realiza entregas fuera del territorio Mexicano. Si te interesa algún pedido internacional, contáctanos y te ponemos en contacto con nuestra área de exportaciones.

No recibí mi pedido

Si no recibiste tu pedido en el plazo estipulado, te pedimos que por favor te contactes con Degasa Express al teléfono (5255) 54833192, Verificaremos junto a la empresa de paquetería lo ocurrido y nos comunicaremos contigo para darte una respuesta.

¿Puedo cambiar la dirección de entrega?

Sólo podrás modificar la dirección de entrega antes de finalizar una compra. Entrando a tu cuenta personal y en la sección de "libreta de direcciones" dale click en el botón de agregar más direcciones. Completa los datos de la nueva dirección y pon guardar. Posteriormente, tu información quedó guardada en la libreta de direcciones. Debes marcar que es la dirección de envío. No se podrá modificar la dirección de entrega una vez generado el pedido, por ello el cliente debe verificar los datos otorgados al sistema y aclarar que está conforme con los datos proporcionados.

Lo que recibí no fue lo que pedí

Por favor manda un correo a cmartinez@degasa.com de título pon: Lo que recibí no fue lo que pedí y explica cuál fue el error, adjuntando fotos visibles de las etiquetas y código de barras. o llama al teléfono (5255) 54833192

Cambios/Devoluciones

Puedo hacer cambios y/o devoluciones

Si al recibir tu pedido, el empaque de este se encuentra maltratado y/o las cintas y los sellos de seguridad rotos, no lo recibas y repórtalo de inmediato al Degasa Express. Si después de recibir tu pedido, el producto que recibes presenta alguna anomalía, repórtalo al Degasa Express . Vía Chat, Correo Electrónico cmartinez@degasa.com Comunícate al teléfono 52 (55) 54833192 donde nuestros ejecutivos te orientaran respecto a las garantías que aplican a tu producto. Las devoluciones se hacen validas con el cambio físico del producto.

Para hacer valida cualquier garantía te recomendamos:

Tener a la mano tu número pedido.

Conservar el producto completo y en buen estado

No tener indicios de estar abierto o maltratado.

En caso de líquidos, No podemos aceptar devoluciones, Favor de contactarnos.

¿Tiene algún costo el servicio de cambios y devoluciones?

Todo cambio o devolución, imputable al cliente, y cuando ya se surtío el pedido, tiene un costo \$120.00 MXN más gastos de envío que podrá variar dependiendo del volumen y el peso conforme a la cantidad.

Si es imputable a Degasa Express, no tiene ningún costo.

¿Cómo realizar un cambio o devolución del producto?

Favor de contactar via chat o correo cmartinez@degasa.com para solicitar el cambio. El producto no debe tener indicios de estar abierto o maltratado.

En la cuestión de líquidos por el tipo de material que vendemos no podemos aceptar devoluciones, Por favor comunícate con nosotros para cualquier pregunta que tengas.

¿Cuál es el tiempo límite de poder realizar un cambio o devolución?

3 días después de recibir su producto.

¿Cómo preparar el empaque para devolver o cambiar?

No aceptamos producto abierto o maltratado.

Favor de enviarlo de la misma forma que se recibió el producto, en caso de ser necesario, la mensajería puede proporcionar material de empaque.

¿Si ya realicé un primer cambio puedo realizar otro?

Únicamente podemos realizar un cambio.

Políticas

Garantía por defectos de fabricación

Durante los 10 días naturales posteriores a la compra, Degasa Express aceptará cambios o devoluciones por defectos de calidad o fabricación en cualquier producto. Sin embargo, no se hará efectiva la garantía por desgaste o uso del artículo.

Algunos de nuestros productos son para uso de profesionales de la salud, por lo que se recomienda que su uso, solo sea por especialistas y no se utilicen sin tener los conocimientos médicos.

Pagos

Dudas en los pagos

Es importante que sepas que tus datos personales son protegidos y de ninguna manera serán trasladados a terceras personas.

Aceptamos como formas de pago tarjetas de crédito Visa, MasterCard, tarjetas de débito, transferencia bancaria, PayPal y OXXO Pay.

Para más información comunícate a nuestro Centro de Atención al Clientes

Cambiar la forma de pago

Una vez finalizada tu compra no es posible cambiar tu forma de pago.

¿Por qué no puedo finalizar el pago?

Existen diferentes motivos por los que un pago puede ser rechazado. Si pagaste con tarjeta de crédito, te recomendamos comunicarte con tu institución bancaria para cualquier aclaración y asegurarte de que tus datos son correctos antes de finalizar la compra.

Tarjeta emitida en el extranjero

No aceptamos como forma de pago tarjetas emitidas fuera de México.

Pago con dos tarjetas de crédito

Sólo es posible utilizar una tarjeta de crédito para el pago

Fecha límite de pago a través de Depósito bancario o Transferencia

Tiene fecha de vencimiento de 48 horas máximo después de efectuada la compra. Si la fecha de vencimiento de la compra es durante el fin de semana o festivo, se traslada al día siguiente hábil y deberás enviar tu comprobante de pago con tu número de orden a cmartinez@degasa.com para poder procesar tu compra. Te enviaremos información de que hemos recibido tu correo.

No recibí la constancia de pago

Para poder tener otra constancia de pago en estos casos, accede a "Mi cuenta". Es necesario identificarte con tu usuario y contraseña y luego ingresar a "Ver el pedido".

Políticas de Facturación

Para solicitar tu facturación deberás hacerlo dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la finalización exitosa de tu compra y que sea dentro del mismo mes.



Por lo tanto, si compraste un producto el día 30 deberás solicitar tu factura ese mismo día, ya que es el último día del mes. Podrás generar tu factura a través del proceso de compra, dándole clic en el ícono de facturación posteriormente de haber ingresado los datos de envío y de haber concluido la compra exitosa, se te estará enviando a tu correo un pdf y archivo xml. Si no solicitaste tu factura en el proceso de compra podrás enviar tus datos al correo de atnclientes@degasaexpress.com.com.mx proporcionando los siguientes datos:

RFC con Homoclave

Nombre completo o razón social

Domicilio Fiscal completo incluyendo calle, colonia, delegación o municipio, estado y código postal

Indicar los últimos 5 dígitos de su orden de compra

Forma de pago

Al proporcionar todos los datos correctos, da click en Enviar y automáticamente se te generará la factura con su archivo pdf y xml para descargar.

También podrás generar la factura dentro del proceso de compra en el que encontrarás un botón que dice "Se Requiere Factura". De no requerir factura automáticamente se te estará generando una nota de remisión y para cualquier cambios o devoluciones una nota de crédito.

Si tienes alguna duda envíanos un correo a atnclientes@degasaexpress.com.com.mx y con gusto te atenderemos